العنوان:	تقييم الخدمات الطبية في قطاع الصحة : بالتطبيق على مرضى المستشفيات الخاصة و الحكومية بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية
المصدر:	مجلة المال والتجارة - مصر
المؤلف الرئيسي:	الخطيب، ياسر عبدالحميد
المجلد/العدد:	مج 19, ع 222
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	1987
الشهر:	اكتوبر
الصفحات:	31 - 36
رقم MD:	96395
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	المستشفيات الحكومية، الخدمات الطبية، وزارة الصحة، السعودية، جدة، المستشفيات الخاصة، المرضى، تقييم الاداء، جودة الخدمة، ضبط الجودة، الرعاية الصحية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/96395

تقييم الخدمات الطبية في قطاع الصحة

بالتطبيق على مرضى المستشفيات الخاصة والحكومية بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية

د . ياسر عبد الحميد الخطيب
أستاذ مساعد قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد والإدارة
جامعة الملك عبد العزيز

المبحث الاول

مقدمة البحث :

يتعرض الباحث فى هـذا المبحث للأبعـاد الرئيسية للبحث وهى تشمل مشكلة البحث واهميته ، وأهدافه ، والفروض التى يقوم عليها ، كما تشمل أسلوب البحث وحـدوده ٠

١/١ ـ مشكلة البحث :

يتناول هـذا البحث تقييم الخدمات الطبية فى قطاع الصـحة بالتطبيق على مرضى المستشفيـات الخاصـة والحكومية بمدينة جـدة بالمملـكة العربية السعـودية ويجدر التنويه فى هـذا الصـدد بأن الباحث يتبنى فى هذه الدراسة مفهوما شـاملا للخدمة الطبية على انهـا كافة الخدمات المتكاملة التى تقدمها المستشفيات لمرضاها المنومين بالقسم الداخلى بهـا وتشمل هذه الخـدمات الرعاية الطبيـة وما يصاحبها ويرتبط بها من خـدمات اخرى ضرورية ٠٠ وعليه فان البحث لن يتعرض لتقييم الخدمات المقدمة لمرضى العيادات الخارجية(١) والخدمات الصحية الاخـرى التى تقدمها المستشفيات فى مجالات الصحة العامة والطب الوقائى وصحة البيئة ٠٠ الخ ٠

٢/١ ـ اهمية البحث :

تستمد هذ الدراسة اهميتها من اهمية القطاع الذى تتناوله وهو قطاع الصحة الذى تعتبر الخدمات الطبية من اهم دعائمه وتتميز هذه الخدمات بأنها ذات طابـع خاص وفريد فهى تستهدف الحفاظ على صحة الافراد الذين يمثلون عصب التنمية فى المجتمع وهدفها النهائى٠

ولعل مما يضفى مزيدا من الاهمية على هذه الدراسة هو تزايد شـكوى بعض المواطنين فى الآونة الاخيـرة واستيائهم من تدنى مستوى الخدمات الطبية التى تقدمها بعض المستشفيات الخاصة ومغالاة هذه المستشفيات فى التكاليف التى يطالبون بها مرضاهم ، كما يتحدث البعض عن طغيان النظرة التجارية على هـذه المستشفيات فى أسلـوب تعاملها مع المرضى وتراجع العـامل الانسانى لديها الى حد كبير كذلك فان هناك أيضا من يتساءل عن أسبـاب عجز بعض المستشفيات الحـكومية عن تقديم الخدمات الطبية الملائمة التى يمكن أن تمثل بديلا يغنى المواطن عن التعامل مع المستشفيات الخاصة ٠٠ ولقد كان لذلك كله أثره فى الايعـاز للباحث بضرورة هـذه الدراسة التى تستهـدف تقييم الخدمات الطبية المقدمة من المستشفيات الخاصـة والحكومية على حد سـواء وذلك باستخدام المدخل التسويقى الذى يركز على تقييم المرضى المنتفعين بهـذه الخدمات ومحاولة التعرف على دوافعهم وانطباعاتهم السائدة نحو الخدمات المقدمة اليهم فى المستشفيات الحكومية والخـاصة وبالتـالى فان الدراسـة تمثل مساهمة علمية يمكن أن يستفيد منهـا القائمون على ادارة شئون الخدمات الطبية وذلك بهدف تحسين الخدمة والارتقاء بهـا وتقـديم المزيج الافضل منها فى هذا القطاع الحيوى الهام ٠

٣/١ ـ أهداف البحث :

حددت أهداف هذ البحث فيما يلى :

١ ـ توصيف ثم تحديد الخصائص المميزة للمرضى المتعاملين مع كل من المستشفيات الخاصة والحكوميـة وذلك للتعرف على طبيعة القطاع السوقى لكل منها ٠

٢ ـ تحديد أسباب دخول المرضى للمستشفيات الخاصة والحكومية ودراسة دوافع تعاملهم مع كل منها ٠

---

(١) انظر أسبـاب ذلك فى الجزء الخاص بتوظيف مجتمـع البحث فى هذا المبحث من الدراسة ٠

٣ ـ دراسة اتجاهات المرضى نحو الخدمة الطبية ـ بمفهومها الشامل ـ التى تقدمها كل من المستشفيات الخاصة والحكومية .

٤ ـ تحديد العناصر المحددة لاتجاهات المرضى نحو الخدمة الطبية .

٥ ـ تحديد وتحليل العوامل الايجابية والسلبية المرتبطة بنوعية ومستوى الخدمة الطبية وذلك للتعرف على مسببات قصور هذه الخدمة .

٦ ـ تقديم الاقتراحات والتوصيات التى يمكن أن تسهم فى تحسين الخدمة الطبية والارتقاء بها استنادا الى نتائج الدراسة .

٤/١ ـ فروض البحث :

١ ـ هناك تباين بين المستشفيات الخاصة والحكومية من حيث :

(أ) الخصائص الاجتماعية للمرضى (الجنسية ، الجنس ، العمر ، المستوى التعليمى ، الحالة العائلية) .

(ب) فترة اقامة المريض بالمستشفى .

(جـ) أسباب دخول المرضى للمستشفى .

(د) دوافع تعامل المرضى مع المستشفى .

(هـ) درجة رضا المرضى عن الخدمة الطبية بمفهومها الشامل .

٢ ـ هناك تباين بين المرضى المفضلين لكل من المستشفى الخاص والمستشفى الحكومى من حيث الخصائص الاجتماعية (الجنسية ، الجنس ، العمر ، المستوى التعليمى ، الحالة العائلية) ومن حيث فترة الاقامة فى المستشفى .

٣ ـ ان درجة رضاء المرضى السعوديين وغير السعوديين عن الخدمة الطية تكون :

(أ) غير متباينة فى المستشفيات الخاصة .

(ب) متباينة فى المستشفيات الحكومية .

٤ ـ هناك علاقة بين فترة اقامة المريض بالمستشفى وبين درجة رضائه عن الخدمة الطبية .

٥ ـ هناك علاقة بين عدد المرات التى ينوم فيها المريض بالمستشفى وبين اعتزامه التعامل معها مستقبلا

٦ ـ تختلف عناصر الخدمة الطبية فى تأثيرها على مستوى الرضا العام للمرضى .

٥/١ اسلوب البحث :

١/٥/١ نوعية البحث :

استنادا الى التقسيم المتعارف عليه فى مجال البحوث الادارية فان هذا البحث يعتبر بحثا استنتاجيا وصفيا احصائيا (٢) .

٢/٥/١ البيانات المطلوبة للبحث :

يمكن تصنيف البيانات المطلوبة فى ثلاث مجموعات أساسية وهى :

(أ) بيانات خاصة بالمستشفيات الحكومية والخاصة فى المملكة من حيث اعدادها واحجامها وتوزيعهاحسب المدن والمناطق المختلفة .

(ب) بيانات وصفية عن مرضى المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جده ، وتشمل هذه البيانات توزيعا للمرضى حسب العمر والجنس والجنسية والحالة العائلية والمستوى التعليمى والحالات المرضية وفترة الاقامة فى المستشفى والجهة المتحملة لتكاليف علاجهم واقامتهم .

(ج) بيانات عن دوافع تعامل المرضى وتفضيلهم للمستشفيات المختلفة وانطباعاتهم، واتجاهاتهم نحو العديد من الجوانب المرتبطة بالخدمات المقدمة اليهم فى هذه المستشفيات .

٣/٥/١ ـ نوعية البيانات :

استند الباحث الى نوعين من البيانات :

(أ) بيانات ثانوية : وأهمها :

- المراجع والدوريات والنشرات العربية والاجنبية وذلك للتعرف على العناصر المحددة لمستوى ونوعية الخدمات الطبية المقدمة فى المستشفيات .

- بيانات من مصادر حكومية .. مثل وزارة الصحة، والمديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة مكة المكرمة، المستشفيات الحكومية العامة بمدينة جده، وتعتبر هذه الجهات مصدرا أساسيا للحصول على بيانات خاصة باعداد المستشفيات وانواعها واحجامها واعداد المرضى المنومين فى المستشفيات

---

(٢) محمود صادق بازرعه ، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية (القاهرة : دار النهضة العربية ، ١٩٨٢ م) ص ١٣٨ ـ ١٤٧ .

وتوزيعهم تبعا للخصائص المختلفة وذلك فضلا عن القوانين والنظم التى تحكم نشاط المستشفيات ·

- بيانات من المستشفيات الخاصة بمدينة جده : وذلك لمعرفة عدد المرضى المنومين فيها وتوزيعهم تبعا للخصائص المختلفة من واقع السجلات المتوفرة لدى هذه المستشفيات ·

(ب) بيانات اولية :

- تم تجميع البيانات الأولية عن طريق الدراسة الميدانية التىتعتبر الركيزة الاساسية لهذا البحث وفى هذا الصدد تم الاعتماد على استقصاء موجه الى عينة من المرضى المنومين فى المستشفيات الخاصة والحكومية محل الدراسة كما تم الاعتماد على مقابلات متعمقة مع بعض المسئولين عن الشئون الصحية والمستشفيات بمدينة جده ·

١/٥/٤ مجتمع البحث :

حدد مجتمع البحث بالمرضى المنومين - السعوديين وغير السعوديين من العرب الذكور والاناث الذين تجاوزوا الثامنة عشر من العمر والذين يتعاملون مع المستشفيات العامة ، الحكومية والتى يبلغ عددها (أربعة مستشفيات) والخاصة والتى يبلغ عددها (سبعة عشر مستشفى) بمدينة جده (٣) ·

١/٥/ عينة البحث :

نظرا لكبرحجم المجتمع البحثى فقد اتجه الباحث نحو استخدام أسلوب المعاينة فى هذه الدراسة ·

(أ) أسلوب المعاينة :

لاخذ عينة ممثلة لمجتمع البحث كان أمام الباحث عدة بدائل وقد كان واضحا ان البديل الافضل هو استخدام أسلوب المعاينة الطبقية للذين سبق لهم التعامل مع المستشفيات الخاصة والحكومية فى مدينة جده خلال العام الهجرى ١٤٠٦ على أن يكون تقسيم العينة داخل كل من مجموعة المستشفيات الخاصة ومجموعة المستشفيات الحكومية على اساس طبيعة المرض الا أن صعوبة الحصول على قوائم كاملة بأسماء ومحل اقامة الذين تعاملوا مع المستشفيات الحكومية والخاصة خلال الفترة الزمنية السابق تحديدها او أى فترة اخرى قد ادى الى البحث عن أسلوب آخر للمعاينة وقد كان واضحا أن الاسلوب المناسب هو المعاينة المساحية وذلك بقصر الدراسة على المقيمين بمدينةجده الا أن الظروف الاجتماعية التى تضفى صعوبة كبيرة على عملية استقصاء الافراد فى منازلهم حالت دون الاخذ بهذا البديل خاصة وأن نسبةالمرضى بصفة عامةالذين تم تنويمهم فىالمستشفيات مقارنة بعدد السكان ضئيلة مما يترتب عليه ارتفاع نسبة الفاقد فى جهد المعاينة ·· ولذلك فقد أصبح البديل المتاح أمام الباحث والذى يتغلب على هذه المشاكل هو المعاينة البسيطة للمرضى المنومين فى المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جده خلال فترة نمطية من حيث طبيعة عمل المستشفيات وبناء عليه فقد تم الاتصال بهذه المستشفيات للحصول على تعاونها وكسب تجاوبها فى اجراء الدراسة وقد تجاوبت مع الباحث كل المستشفيات الحكومية الاربعة بمدينة جده ويبلغ عدد اسرة هذه المستشفيات (١٠٨١ سريرا) وتمثل ١٠٠٪ من اجمالى عدد الاسرة فى المستشفيات الحكومية بينما تجاوب مع الباحث من المستشفيات الخاصة (٩ مستشفيات من ١٧ مستشفى) ويبلغ عدد أسرة المستشفيات الخاصة المتجاوبة والتى تمكن الباحث من استقصاء مرضاها (٩٠٩ سريرا من ١٥٠٢ سريرا) أى انها تمثل ٦١٪ من اجمالى عدد أسرة المستشفيات الخاصة بمدينة جده والملاحظ أن معظم المستشفيات التى لم يتم تطبيق الدراسة عليها هى مستشفيات صغيرة محدودة الحجم ويتراوح عدد الاسرة فيها من ١٠ الى ٣٠ سريرا (٤) ·

وقد حدد الاسلوب العشوائى البسيط فى اختيار أحد الشهور النمطية وهو شهر ربيع الاول ١٤٧ هـ - أى أنه تم استبعاد أشهر الحج والاعياد والمناسبات - ويعتبر الشهر نمطيا وممثلا لمعظم أشهر السنة الهجرية النمطية لعدم ارتباط هذا الشهر بموسم الحج الذى قد تتزايد فيه وفود المسلمين الى المملكة بأعداد كبيرة وما قد يترتب على ذلك من ارتفاع نسبة الحوادث والامراض ، كما أن هذا الشهر لا يرتبط بموسم العطلة الصيفية الذى قد تتأثر فيه بعض المستشفيات بالركود نتيجة مغادرة الكثيرين لمدينة جده لقضاء اجازاتهم خارجها ، ولعل مايؤكد نمطية هذا الشهر هو تقارب عدد المرضى المنومين فى هذا الشهر مع عدد المرضى المنومين فى معظم الاشهر

---

(٣) انظر ملحق رقم(١) الذى يوضح أسماء هذه المستشفيات وأحجامها تبعا لعدد الاسرة فيها ·

(٤) انظر ملحق رقم(١) الذى يبين أسماء وأحجام المستشفيات التى تم تطبيق الدراسة عليها وهى المستشفيات التى لا يوجد أمامها علامة ×

الاخرى بمستشفيات وزارة الصحة والمستشفيات الخاصة على حد سواء (٥) ومن هذا المنطلق فقد تم استقصاء المرضى ممن تم خروجهم من المستشفيات محل الدراسة خلال هذا الشهر ومن الطبيعى أن خروج هؤلاء المرضى كان عشوائيا .

وتجدر الاشارة هنا الى أن الدراسة انصبت على :

أولا : المرضى المنومين فقط أى المرضى المبيتين فعلا بأحد المستشفيات محل الدراسة ولو لليلة واحدة على الاقل - سواء كان سبب المبيت اجراء عملية جراحية أو تلقى علاج معين أو اجراء فحوصات خاصة - وذلك لان تجربة المبيت لليلة واحدة تتيح للمريض فرصة كافية لتكوين مشاعر وأحاسيس عن كافة الجوانب المرتبطة بالخدمات المختلفة التى تقدمها المستشفى لمرضاها وبذلك فان انطباعات هؤلاء المرضى واتجاهاتهم ستكون وليدة معايشة فعلية وتفاعل حقيقى مع كافة الخدمات ، وهذا يعنى أن الدراسة لا تتعرض لافراد المجتمع المتعاملين مع العيادات الخارجية بالمستشفيات لان انطباعات هؤلاء الافراد واتجاهاتهم ليست الا وليدة تعامل محدود ولفترة قصيرة مع بعض جوانب الخدمة المقدمة فى المستشفيات وبالتالى فانه يصعب على هؤلاء الافراد تكوين حكم موضوعى أو اتجاهات كافية نحو كافة الخدمات المتكاملة التى تقدمها المستشفيات لمرضاها .

ثانيا : كافة المرضى السعوديين وغير السعوديين من العرب ، وذلك لان المستشفيات الحكومية والخاصة على حد سواء وجدت جميعها للمساهمة فى تقديم الخدمات الطبية لكافة أفراد المجتمع دون استثناء وحيث ان الدراسة التمهيدية للباحث أكدت أن مرضى المستشفيات الحكومية والخاصة ينتمون الى العديد من الجنسيات لذلك فقد وجد الباحث أنه من الضرورى أن تركز الدراسة على جميع المرضى دون تفرقة بين جنسياتهم وذلك حتى تكون نتائج الدراسة أكثر موضوعية وشمولا الا انه روعى هنا اغفال دراسة المرضى الاجانب - من غير العرب - لسببين أولهما ضآلة نسبتهم فى المستشفيات محل الدراسة (٦) وثانيهما تعذر استقصاء هؤلاء الاجانب لانتمائهم الى جنسيات متعددة وتحدثهم بلغات مختلفة .

ثالثا : كافة المرضى من الجنسين (ذكور واناث) وذلك حتى تكون النتائج أكثر شمولية الا انه قد روعى أن يكون المريض أو المريضة المستقصاه قد تجاوز الثامنة عشرة من العمر لانه من المفترض فيمن تجاوز هذه السن أن يكون ناضجا وقادرا على التمييز وتكوين الانطباعات الشخصية والتعبير عن وجهة نظره الخاصة وهذا يعنى أن الدراسة قد استبعدت المرضى ممن هم دون الثامنة عشرة كما استبعدت من هم على شاكلتهم من المرضى غير القادرين على التميز أو التعبير أو المرضى لاميين محدودى المدارك والعاجزين عن تحديد انطباعاتهم والافصاح عن حقيقة أحاسيسهم ومشاعرهم .

رابعا : كافة المستشفيات العامة (٧) الحكومية (٨) والخاصة (٩) مع استبعاد المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الدفاع والحرس الوطنى لان هذه المستشفيات انشئت أساسا لخدمة شريحة خاصة من افراد المجتمع .

خامسا : مدينة جده وذلك للاعتبارات التالية :

- تتميز مدينة جده بارتفاع نصيبها من المستشفيات الحكومية والخاصة فهى تحتل المرتبة الاولى على

---

(٥) التقرير الصحى السنوى ١٤٠٥هـ (الرياض وزارة الصحة ، ١٤٠٥هـ) ص ١٠١٣ .

- بيانات غير منشورة لبعض المستشفيات الخاصة بمدينة جده .

(٦) لا تكاد هذه النسبة تتجاوز ٥٪ فى العدد المحدود من المستشفيات محل الدراسة والتى تتوافر فيها بيانات مصنف فيها أعداد المرضى تبعا للجنسية ، أما المستشفيات الاخرى فان بياناتها تفتقر لمرضاها المنومين تبعا للجنسية .

(٧) هى المستشفيات ذات التخصصات المتعددة لاتختص بمعالجة جزء من أجزاء الجسم كالعين والانف والاذن والحنجرة ، كما انها لا تقتصر على معالجة أمراض معينة كالسرطان مثلا وانما تقوم بمعالجة الامراض المختلفة وتقدم خدمات طبية متكاملة فى كافة التخصصات لكافة أفراد المجتمع على اختلاف اجناسهم وأعمارهم .

(٨) هى المستشفيات المملوكة للدولة والتابعة لاجهزتها المختلفة والمتيسر العلاج فيها بالمجان لكافة المواطنين .

(٩) هى المملوكة عادة من قبل فرد أو مجموعة من الافراد بهدف تحقيق الربح من خلال تقديمها للخدمات الطبية المختلفة .

مستوى منطقة مكة المكرمة من حيث عدد المستشفيات الحكومية (١٠) المتواجدة فيها (١١) كما انها تحتل المرتبة الاولى على مستوى المملكة من حيث عدد المستشفيات الخاصة المنشأة فيها (١٢) .

- ان مدينة جده تعتبر من كبرى مدن المملكة ويمثل عدد سكانها حوالى ٢٥٪ من مجموع السكان المستقرين فى المدن الرئيسية فى المملكة (١٣) .

- ان اختيار مدينة جده حيث تقع جامعة الملك عبد العزيز التي ينتمى اليها الباحث كان له دور كبير فى دعم هذه الدراسة معنويا مما جعل استجابة مفردات العينة أكثر ايجابية، كما انه مكن الباحث

- المقيم فى جده - من القيام بجمع البيانات اللازمة وتقييمها وتحليلها على النحو المطلوب .

سادسا : ان الدراسة انصبت على المرضى المعتزم خروجهم من المستشفيات وقد روعى هنا أن يتم استقصاء هؤلاء فى نفس يوم خروجهم أو فى اليوم السابق لخروجهم من المستشفى ذلك حتى يتاح لكل مريض قضاء أطول فترة ممكنة فى المستشفى تمكنه من تكوين انطباعات نحو كافة الخدمات المقدمة اليه ، وأن يكون المريض فى نفس الوقت قد تماثل للشفاء ولم يعد واقعا تحت وطأة المعاناة من آلام المرض أو الاصابة مما قد يؤثر عليه ويجعل حكمه وتقييمه ظالما وغير سليم .. ولاشك أن استقصاء المرضى قبل مغادرتهم المستشفى وفى ظل معايشتهم القائمة وتفاعلهم المستمر مع الخدمات المختلفة المقدمة اليهم يساعدهم على الادلاء بحقيقة ما يجول فى خواطرهم وما يشعرون به من احاسيس لم ينقض عليها بعد فترة زمنية من مغادرة المريض المستشفى .

(١٠) التابعة لوزارة الصحة .

(١١) التقرير الصحى السنوى ١٤٠٥ هـ ، مرجع سبق ذكره، ص ٨٢ .

(١٢) بيانات غير منشورة للمديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة مكة المكرمة .

(١٣) التعداد العام للسكان لعام ١٣٩٤ هـ (الرياض:مصلحة الاحصاءات العامة ١٣٩٤ هـ) ص ٤ .

(ب) حجم العينة :

تم تحديد حجم العينة عند درجة ثقة ٩٥٪ وحدود خطأ ± ٥٪ بتطبيق معادلة الخطأ المعيارى وقد أسفر التطبيق عن أن حجم العينة هو ٣٨٤ مفردة (١٤) ونظرا لخشية الباحث من احتمالات ضياع أو عدم استيفاء المرضى لبيانات بعض قوائم الاستقصاء فقد وجد الباحث انه من الافضل زيادة عدد قوائم الاستقصاء بنسبة ١٠٪ ليصبح عددها ٤٢٢ قائمة وقد تم توزيع هذه القوائم توزيعا متناسبا مع عدد مفردات مجتمع البحث فى المستشفيات محل الدراسة استرشادا بعديد المرضى المنومين فى كل من هذه المستشفيات خلال السنة الماضية ١٤٠٦ هـ .

وعند استلام الباحث لقوائم الاستقصاء التى تم توجيهها الى المرضى فى عينة البحث تبين للباحث بعد مراجعة هذه القوائم ان مجموع القوائم المستوفاة بياناتها ٣٧٧ قائمة منها ١٩٠ قائمة تخص مرضى المستشفيات الخاصة و١٨٧ قائمة تخص مرضى المستشفيات الحكومية ، أى أن نسبة القوائم المستوفاة تمثل ٩٨٪ من الحجم المحدد للعينة .

ويلتمس الباحث هنا العذر لعدم اشارته الى توزيع حجم عينة البحث على كل من المستشفيات المختلفة التى تم تطبيق الدراسة عليها وذلك استجابة منه لرغبة المسئولين عن المستشفيات الخاصة فى جعل هذه البيانات سرية .

٦/٥/١ - قائمة الاستقصاء :

استخدمت قائمة لاستقصاء (١٥) المرضى المنومين فى

(١٤) محمود صادق بازرعه ، مرجع سبق ذكره) ص ٢٤١ - ٢٤٦ .

(١٥) تضمنت قائمة الاستقصاء ٣٧ سؤالا وقد أعدت من نموذجين أولهما موجه لمرضى المستشفيات الخاصة وثانيهما موجه لمرضى المستشفيات الحكومية وقد تم حذف الاسئلة ذات الارقام ٦،٧،٨،١٣،١٤،١٥،٢١،٢٢،٢٣، لعدم توافقها مع طبيعة الخدمات التى تقدمها المستشفيات الحكومية بالمجان لافراد المجتمع .

- أنظر ملحق رقم(٢) الذى يبين قائمة الاستقصاء والخطاب الموجه معها للمرضى .

المستشفيات ـ محل الدراسة ـ وقد تضمنت الاجابة عليها الحصول على البيانات اللازمة للبحث وقد روعى فى اعداد هذه القائمة الالتزام بكافة النواحى الموضوعية والشكلية كما روعى اختبار القائمة (١٦) حيث تم فى ضوء ذلك الاختيار اجراء بعض التعديلات عليها وصولا الى الشكل النهائي لها ٠

١/٥/٧ ـ طريقة جمع البيانات :

قام الباحث بزيارات من المديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة مكة المكرمة ، والمستشفيات العامة الحكومية والخاصة بمدينة جده حيث أجرى الباحث مقابلات مع بعض المسئولين فى هذه الجهات (١٧) وقد تم خلال هذه المقابلات جمع البيانات اللازمة للدراسة ، أما فيما يتعلق باستقصاء المرضى المنومين فى المستشفيات ـ محل الدراسة ـ فقد تم عن طريق المقابلة الشخصية ايضا بواسطة بعض جامعى البيانات من العاملين بأقسام الخدمة الاجتماعية والاحصاء والاستقبال والحسابات فى المستشفيات المعنية ، وقد تم ذلك بالتعاون مع ادارات المستشفيات وتحت اشراف الباحث الذى كان يحرص على توجيه جامعى البيانات وتزويدهم بقائمة من الارشادات التى تمكنهم من الحصول على استجابة لاكبر عدد ممكن من المرضى الممثلين فعلا لمجتمع البحث ٠

١/٥/٨ ـ تحليل البيانات وتفسير النتائج :

قام الباحث بعد جمع البيانات بمراجعتها ثم تفريغها باستخدام استمارات تفريغ وذلك تمهيدا لاستخدام الحاسب الالكترونى فى تحليل البيانات ، ولبيان الاهمية الاحصائية للبيانات فقد تم استخدام بعض اساليب التحليل الاحصائى المناسبة وهى اختبار كا٢ ، واختبار (ت) للفروق ، ومعامل ارتباط سبيرمان الترتيبى ومعامل ارتباط بيرسون ، وأسلوب الانحدار المركب ، وقد أجرى التحليل الاحصائى بواسطة مجموعة

Statistical Analysis System

بمركز الحاسب الآلى بجامعة الملك عبد العزيز ، ثم تم تفسير النتائج وفقا للأسس العلمية ٠

---

(١٦) تم اختبار ١٥ قائمة استقصاء ٠

(١٧) انظر ملحق رقم (٣) الذى يبين قائمة بأسماء المسئولين الذين قام الباحث بمقابلتهم ٠

١/٦ ـ حدود البحث :

ان تعميم النتائج التى تم التوصل اليها فى هذا البحث ينبغى أن يتم فى ضوء المحددات والقيود التالية :

(أ) كان من الافضل استقصاء المرضى الاميين دون تدخل أو تاثير من أى جهة وذلك توخيا للموضوعية الا أن هذا الامر كان متعذرا وقد اقتضى الاستقصاء ضرورة الاستعانة بجامعى البيانات أو اقارب المرضى لتفسير الاسئلة لهم ومساعدتهم فى الاجابة عليها مما يحتمل معه وجود بعض التحيز فى الاجابات والناشىء من تاثر بعض المستجوبين بشخصية جامع البيانات وانطباعاته، والحقيقة فان هذه المشكلة كانت تمثل احد القيود التى يصعب التغلب عليها ٠

(ب) كان من الافضل أن تشمل عينة البحث كافة المرضى بما فيهم الأجانب غير الناطقين بالعربية الا انه تم اغفال الأجانب لسببين أولهما ضآلة نسبتهم فى المستشفيات ـ محل الدراسة ـ وثانيهما تعذر استقصائهم لانتمائهم الى جنسيات متعددة وتحدثهم بلغات مختلفة ٠

(ج) مع التسليم بأنه من الافضل أن تتم دراسة اتجاهات المرضى نحو الخدمات الطبية المقدمة اليهم فى ضوء نوعية المرض والاصابة التى يعانى منها هؤلاء المرضى وذلك نظرا للارتباط القائم بين مستوى الخدمة الطبية ونوعية المرض ، الا أن عدم تعاون المستشفيات وتجاوبها فى اعطاء بيانات تفصيلية عن نوعية أمراض مرضاها ، وافتقار المستشفيات للاحصائيات التى تصنف المرضى تبعا لنوعية المرض ، وذلك فضلا عن تعدد الامراض وتشعبها وتداخلها ٠٠ كل ذلك ادى الى عدم تمكن الباحث من اعطاء هذا الجانب من الدراسة الاهمية الكافية ٠

(د) مع التحفظ بأن أشهر السنة الهجرية ليست متماثلة تماما من حيث نوعية ومستوى الخدمات المقدمة فى المستشفات وخصائصها وما يترتب عليه من اختلاف درجة رضاء المرضى عنها ، الا انه لم يكن هناك بد أمام الباحث من اختيار شهر معين لتطبيق الدراسة فيه وقد تم اختيار شهر ربيع الاول ١٤٠٧ هـ كشهر نمطى يمثل معظم الأشهر النمطية للسنة الهجرية وقد بين الباحث الاسباب عند تحديده لعينة البحث ٠

(البقية العدد القادم)